



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ  
R Pref Rosaldo Gomes M Leirão, S/N - Bairro CENTRO CÍVICO - CEP 80530-210 - Curitiba - PR - www.tjpr.jus.br

## DESPACHO Nº 6399159 - GCJ

SEI!TJPR Nº 0050930-14.2021.8.16.6000  
SEI!DOC Nº 6399159

### SEI 0050930-14.2021.8.16.6000

1) Trata-se de expediente iniciado pela Secretaria da 18ª Vara Cível da Comarca de Curitiba, solicitando instruções sobre o cumprimento da decisão de evento 6327775, em que esta Corregedoria enfatizou a necessidade de atendimento efetivo no período de expediente por telefone, e-mail e WhatsApp, nos seguintes termos:

*“Pelo presente, informo Vossa Senhoria que a secretaria da 18ª Vara Cível de Curitiba não dispõe de meios para dar integral cumprimento a decisão 6327775 do Excelentíssimo Desembargador Luiz Cezar Nicolau, Corregedor-Geral da Justiça, proferida no SEI 0041149-65.2021.8.16.6000, no que tange ao atendimento via whatsapp.*

*Os servidores e estagiários da 18ª Vara Cível já disponibilizam seus aparelhos celulares particulares no horário do expediente para atendimento remoto dos ramais da secretaria pelo aplicativo GS Wave.*

*O balcão virtual já está sendo ligado, em que pese não termos os materiais disponíveis de som e imagem.*

*O email da secretaria está disponibilizado no site do Tribunal de Justiça.*

*Fica aqui o questionamento de como atender as partes via whatsapp se não há número de celular vinculado a secretaria.*

*Nenhum servidor ou estagiário disponibilizará o número privado de celular para atendimento via whatsapp. Além disso, causa estranheza tal exigência, já que o atendimento remoto foi regularizado pelo balcão virtual.*

*Aguardo resposta quanto a como proceder ou que seja esta secretaria expressamente dispensada do atendimento via whatsapp por absoluta falta de meios para tal atendimento” (evento 6368468).*

2) No expediente 0041149-65.2021.8.16.6000, a Secretaria da 2ª Vara Criminal de Umuarama solicitou orientação similar (evento 6371740).

### Decidindo.

3) O atendimento via aplicativo WhatsApp **não** se limita a utilização do número de telefone celular particular. Pelo contrário, a versão do aplicativo voltado para empresas, denominada [WhatsApp Business](#), permite o cadastro de contas com a utilização de **telefones fixos**. Nessa hipótese não é necessária a aquisição de aparelho específico para atendimento, pois o número pessoal não é divulgado.

4) Para tanto, basta cadastrar o telefone fixo institucional, vinculado à Unidade

Judiciária, no momento de criação da conta no aplicativo WhatsApp Business.

5) Destaque-se que o Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Paraná (SINDIJUS-PR) realizou consulta semelhante ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) no SEI 0039374-49.2020.8.16.6000.

6) Naquele expediente o DTIC informou que o WhatsApp Business **pode ser utilizado** pelas unidades judiciárias, ressalvando-se que a vinculação de um telefone fixo no WhatsApp Business apenas será possível nas unidades que possuem a tecnologia de telefonia digital "DDR":

*"Com relação ao estudo para uso do sistema WhatsApp Business como forma de atendimento ao público, vinculando os números telefônicos das unidades judiciárias deste Tribunal de Justiça, informamos que tecnicamente a ferramenta poderá ser utilizada nas unidades do TJPR que contam com tecnologia de telefonia digital com numeração telefônica DDR (listagem abaixo), tecnologia esta que permite o recebimento de chamadas telefônicas diretamente no próprio ramal, sem a necessidade de telefonista ou sistema de atendimento automático (URA). Este pré requisito é necessário, uma vez que, para confirmar a ativação de um número fixo, o sistema do WhatsApp realiza uma chamada telefônica diretamente no número fixo que está sendo ativado, reproduzindo uma gravação com o código de confirmação para finalizar a ativação do referido número no sistema.*

*Em comarcas que possuem linhas analógicas no pabx (no geral, temos 3 linhas telefônicas por pabx), a(s) chamada(s) que o WhatsApp irá realizar será(ão) atendida(s) pelo pabx, que reproduzirá uma gravação e ficará aguardando o ramal destinatário daquela ligação. Entretanto, como não haverá a informação do ramal de destino, a chamada cairá e o código de confirmação não será entregue ao usuário, e o procedimento de ativação não será finalizado da maneira correta. Como alternativa, para setores destes fóruns que demandem o uso do recurso WhatsApp Business, pode-se estudar o emprego de números DDRs de outras localidades, pois, em tese, o número do WhatsApp não constitui qualquer impeditivo para a realização da referida atividade.*

*Informo ainda que o procedimento técnico para a ativação/configuração de número fixo no aplicativo WhatsApp Business é bastante simples e facilmente poderá ser realizado pelo próprio usuário, reiterando a necessidade do recebimento da chamada telefônica a ser realizada pelo sistema WhatsApp para o referido número a ser ativado. Ainda, em decorrência do distanciamento social vigente no estado e das medidas adotadas através do Decreto nº 227/2020, não é possível que os servidores tenham acesso direto ao ramal telefônico no fórum, sendo, todavia, necessário e possível, a ativação de recurso siga-me de forma a permitir o recebimento da chamada telefônica encaminhada pelo sistema WhatsApp Business diretamente no celular do servidor responsável pela ativação.*

*Do ponto de vista financeiro, é importante comunicar que, até o momento, o aplicativo WhatsApp Business é disponibilizado de forma gratuita, não sendo possível, porém, assegurar que não haverá cobrança futura pelo referido serviço" (sic, evento 5153762).*

7) Conforme informação do DTIC no mesmo expediente (evento 5153762), a tecnologia de telefonia digital "DDR" está disponível nas seguintes unidades judiciárias:

	<b>COMARCA</b>	<b>LOCALIDADE</b>
1	ALMIRANTE TAMANDARE	FORUM
2	ANDIRA	FORUM
3	APUCARANA	FORUM
4	ARAPONGAS	FORUM
5	ARAUCARIA	FORUM
6	ASSAI	FORUM
7	ASSIS CHATEAUBRIAND	FORUM
8	ASTORGA	FORUM
9	BANDEIRANTES	FORUM
10	BELA VISTA DO PARAISO	FORUM
11	CAMBE	FORUM
12	CAMPO LARGO	FORUM
13	CAMPO MOURAO	FORUM
14	CAPANEMA	FORUM
15	CASCAVEL	FORUM
16	CASTRO	FORUM
17	CIANORTE	FORUM
18	COLOMBO	FORUM
19	COLOMBO	JUIZADOS
20	COLOMBO	VARAS CIVEIS
21	COLORADO	FORUM
22	CORNELIO PROCOPIO	FORUM
23	CRUZEIRO DO OESTE	FORUM
24	CURITIBA	ALVARO RAMOS
25	CURITIBA	BARRACAO - FLAVIO DALLEGRAVE
26	CURITIBA	CORREGEDORIA - GLORIA II
27	CURITIBA	FAZENDA PUBLICA

28	CURITIBA	FORUM CIVEL II
29	CURITIBA	FORUM CRIMINAL
30	CURITIBA	INFRATORES
31	CURITIBA	JUIZADO DA CRIANÇA
32	CURITIBA	JUIZADOS ESPECIAIS
33	CURITIBA	MATEUS LEME
34	CURITIBA	MAUA
35	CURITIBA	PALACIO
36	CURITIBA	PINHEIRINHO
37	CURITIBA	SITIO CERCADO
38	CURITIBA	VARAS DE FAMILIA
39	CURITIBA	VEP
40	DOIS VIZINHOS	FORUM
41	FAZENDA RIO GRANDE	FORUM
42	FOZ DO IGUACU	FORUM
43	FRANCISCO BELTRAO	FORUM
44	GOIOERE	FORUM
45	GUAIRA	FORUM
46	GUARAPUAVA	FORUM
47	GUARATUBA	FORUM
48	IBIPORA	FORUM
49	IRATI	FORUM
50	JACAREZINHO	FORUM
51	LARANJEIRAS DO SUL	FORUM
52	LOANDA	FORUM
53	LONDRINA	FORUM
54	MANDAGUARI	FORUM

55	MARECHAL RONDON	CANDIDO	FORUM
56	MARIALVA		FORUM
57	MARINGA		FORUM
58	MARINGA		JUIZADOS ESPECIAIS
59	MATINHOS		FORUM
60	MEDIANEIRA		FORUM
61	NOVA ESPERANCA		FORUM
62	PALMAS		FORUM
63	PALOTINA		FORUM
64	PARANAGUA		FORUM
65	PARANAGUA		VARAS CIVEIS
66	PARANAVAI		FORUM
67	PATO BRANCO		FORUM
68	PINHAIS		FORUM
69	PIRAQUARA		FORUM
70	PIRAQUARA		VARAS CIVEL, FAZENDA PUBLICA E INFANCIA E JUVENTUDE
71	PITANGA		FORUM
72	PONTA GROSSA		FORUM
73	RIO BRANCO DO SUL		FORUM
74	ROLANDIA		FORUM
75	SANTO ANTONIO DA PLATINA	DA	FORUM
76	SAO JOSE DOS PINHAIS		FORUM
77	SAO MATEUS DO SUL		FORUM
78	SARANDI		FORUM
79	TELEMACO BORBA		FORUM
80	TOLEDO		FORUM

81	UMUARAMA	FORUM
82	UNIAO DA VITORIA	FORUM
83	WENCESLAU BRAZ	FORUM

**8)** Consta-se, na listagem acima, que tanto o Fórum Cível II de Curitiba (onde está localizada a 18ª Vara Cível), quanto o Fórum de Umuarama (onde está localizada a 2ª Vara Criminal) dispõem da tecnologia de telefonia "DDR".

**9)** Portanto, ambas as consulentes possuem condições técnicas de atendimento via WhatsApp Business, na forma determinada por esta Corregedoria no Ofício-Circular 85/2021 (evento 6360277, autos 0041149-65.2021.8.16.6000).

**10)** Destaque-se que o próprio DTIC enfatizou que mesmo nas Comarcas em que não é utilizada a tecnologia de telefonia "DDR" é viável a utilização do WhatsApp Business, bastando utilizar as alternativas técnicas sugeridas (evento 5153762).

**11)** Importa salientar, ainda que a utilização do telefone institucional para atendimento à população via WhatsApp é, inclusive, a modalidade utilizada por esta Corregedoria-Geral, conforme se extrai do endereço institucional:

#### **Endereço e contato:**

A Corregedoria-Geral da Justiça está localizada no Prédio Anexo ao Palácio da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, 10º andar, na Rua Prefeito Rosaldo Gomes Mello Leitão, s/n, Centro Cívico, Curitiba – PR.

- Telefones de contato: (41) 3200-2074 e (41) 3200-3025
- WhatsApp: (41) 3200-2074
- E-mail: [gcyj@tjpr.jus.br](mailto:gcyj@tjpr.jus.br)

**11.1)** Esta ferramenta, inclusive, tem reduzido outras formas de contato (telefone, e-mail, etc.), e facilitado e agilizado a organização do atendimento desta Corregedoria.

**12)** Ainda, destaque-se que embora não haja "software" disponibilizado pela Central do DTIC para essa finalidade, é possível utilizar, através dos navegadores web (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, dentre outros), a função **WhatsApp Web** (<https://web.whatsapp.com/>), disponível tanto para o WhatsApp comum, quanto para o WhatsApp Business. Através desta ferramenta é possível receber e responder as mensagens através do navegador de internet.

**13)** A utilização do aplicativo WhatsApp Business, esclareça-se, não impede o recebimento de ligações no telefone cadastrado.

**14)** Ademais, importa destacar que o Balcão Virtual é uma ferramenta nova, desenvolvida para ampliar o acesso da população ao Poder Judiciário, e não substitui outros modos de atendimento.

**14.1)** Em consulta ao portal eletrônico desta Corte ([Endereços e Informações](#)), constata-se que grande parte das Unidades Judiciárias já disponibilizam contatos de WhatsApp para aumentar as vias de contato, sem prejuízo de seus respectivos Balcões Virtuais.

**15)** Ressalte-se, por fim, que esta Corregedoria-Geral vem recebendo **dezenas** de reclamações diariamente a respeito da dificuldade de atendimento por parte dos Advogados(as) e das partes interessadas.

**16)** Diante do exposto, as Secretarias consulentes **não** estão dispensadas de

cumprir o contido no Ofício-Circular 85/2021-CGJ.

**17)** Comunique-se aos Magistrados e Chefes de Secretaria da 18<sup>a</sup> Vara Cível de Curitiba e da 2<sup>a</sup> Vara Criminal de Umuarama acerca desta deliberação, via Mensageiro.

**18)** Dê-se ciência desta deliberação e da possibilidade de utilização da ferramenta "WhatsApp Business" a todos os Juízes(as), Secretarias e Cartórios, enfatizando-se, vez mais, a necessidade de cumprir o disposto no Ofício-Circular 85/2021-CGJ, prestando atendimento efetivo no período de expediente a Advogados(as) e partes interessadas, por telefone, e-mail, Balcão Virtual, WhatsApp e demais formas de comunicação que se fizerem necessárias, notadamente diante do período de pandemia, em que a comunicação se revela especialmente afetada.

**19)** Ciência aos Juízes Auxiliares desta Corregedoria-Geral.

**20)** Cumpra-se com urgência.

**21)** Após, encerre-se nesta Unidade.

Curitiba 19 maio 2021.

*(assinatura eletrônica)*

Des. Luiz Cezar Nicolau,

Corregedor-Geral da Justiça



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Cezar Nicolau, Corregedor-Geral da Justiça**, em 19/05/2021, às 22:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjpr.jus.br/validar> informando o código verificador **6399159** e o código CRC **E36E7CE5**.